Guide de dépannage

Direction des registres et de la certification
du ministère de la Justice

Québec

Note

- Ce document comporte plusieurs noms composés de mots ou d'expressions qui constituent des marques de commerce. Afin d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture, les symboles « MC », « TM », « MD » ou « ® » ne sont pas mentionnés à la suite de ces mots ou expressions.

Service de certification
Direction des registres et de la certification
Ministère de la Justice
1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.35
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Site Web : www.infocles.justice.gouv.qc.ca
Courriel : services@infocles.justice.gouv.qc.ca
Téléphone : 514 864-4949* (Montréal et les environs)
418 646-4949* (Québec et les environs)
1 800 465-4949* (sans frais)
* Choisir l'option # 3
Télécopieur : 514 864-2346

Table des matières

1. Introduction 4

2. Liste des messages d'erreur 4

3. Vérification des connexions à *Entrust* et au répertoire 6

1. Introduction

Ce document fait état de la plupart des messages pouvant être affichés lors de l'utilisation d'*Entrust Entelligence* et de leurs causes ainsi que des solutions proposées.

2. Liste des messages

N° de message	Message affiché	Causes	Solution
aucun	Le profil disque:\xxxxx.epf n'existe pas ou fichier introuvable.	▸ Utilisation d'un mauvais répertoire. ▸ Utilisation d'un mauvais nom de fichier.	▸ Corriger le nom du répertoire. ▸ Corriger le nom du fichier. ▸ Corriger le nom du disque.
		▸ Disque ou disquette absente. ▸ Disque ou disquette illisible.	▸ Réparer la disquette ou le disque.
		▸ Fichier EPF perdu ou illisible.	▸ Informer l'utilisateur qu'il doit communiquer avec le Service de certification.
aucun	Le travail hors ligne vous permet de chiffrer des fichiers pour vous-même et pour d'autres utilisateurs à l'aide de certificats placés en cache ; toutefois, certains de ces certificats peuvent avoir été révoqués.	Le client a choisi de travailler hors ligne.	Puisque ce message est affiché à titre de renseignement seulement, aucune intervention n'est requise.
aucun	Vous travaillez hors ligne parce que l'annuaire n'était pas disponible. Le travail hors ligne vous permet de chiffrer des fichiers pour vous-même et pour d'autres utilisateurs à l'aide de certificats placés en cache ; toutefois, certains de ces certificats peuvent avoir été révoqués.	Problème de connexion avec le serveur du répertoire.	Procéder aux vérifications mentionnées à la section 3 du présent document et apporter les correctifs nécessaires. Si cela ne fonctionne pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification.
aucun	Impossible de vous connecter au répertoire public de votre serveur Entrust. Vous êtes maintenant en mode de travail hors ligne. (une fenêtre s'ouvre demandant de choisir le certificat à associer au destinataire)	Tentative de chiffrement d'un courriel ou d'un fichier attaché à un courriel en mode hors ligne.	Procéder aux vérifications mentionnées à la section 3 du présent document et apporter les correctifs nécessaires. Si cela ne fonctionne pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification.
aucun	Impossible de vous connecter au répertoire public de votre serveur Entrust.	Tentative de vérification de la signature d'un courriel ou d'un fichier attaché à un courriel en mode hors ligne.	Procéder aux vérifications mentionnées à la section 3 du présent document et apporter les correctifs nécessaires. Si cela ne fonctionne pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification.

N° de message	Message affiché	Causes	Solution
aucun	Vous avez entré 3 fois un mot de passe incorrect, communiquez avec l'administrateur de votre système Entrust pour obtenir de l'aide.	S/O	▸ Si l'utilisateur a oublié son mot de passe, communiquer avec le Service de certification pour récupérer le certificat. ▸ Si l'utilisateur n'a pas oublié son mot de passe, ouvrir une nouvelle session et réessayer.
-1664	Connexion à Authority ou à l'annuaire impossible. Cette erreur peut-être causée par une adresse erronée dans le fichier ENTRUST.INI.	Le fichier Entrust contient une mauvaise adresse de serveur Entrust.	Procéder aux vérifications mentionnées à la section 3 du présent document et apporter les correctifs nécessaires. Si cela ne fonctionne pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification.
-252	Impossible de trouver le chemin vers le certificat cible. Il s'agit probablement d'un problème de réseau. Veuillez communiquer avec l'administrateur système.	Problème de connexion avec le serveur Entrust.	Procéder aux vérifications mentionnées à la section 3 du présent document et apporter les correctifs nécessaires. Si cela ne fonctionne pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification.
-1072	Votre clé de signature a expiré. Vous devez récupérer votre profil. Adressez-vous à l'administrateur de votre système.	La signature de l'utilisateur n'est plus valide.	Informer l'utilisateur qu'il doit communiquer avec le Service de certification.
-1639	Opération interdite. Votre identité a été désactivée. Veuillez communiquer avec l'administrateur système	Le certificat de l'utilisateur est suspendu.	Informer l'utilisateur qu'il doit communiquer avec le Service de certification.
-160	Le mot de passe est erroné.	▸ La touche MAJUSCULE du clavier est activée.	▸ Désactiver la touche majuscule.
		▸ Le clavier numérique de l'utilisateur n'est pas activé.	▸ Activer le clavier numérique.
		▸ L'utilisateur saisit un mot de passe qui ne respecte pas les spécifications requises.	▸ Demander à l'utilisateur de refaire un essai. Le client doit saisir un mot de passe respectant les spécifications minimales suivantes : - doit contenir 8 caractères; - doit comporter un chiffre; - doit comporter une lettre majuscule; - doit comporter une lettre minuscule; - ne doit pas contenir le nom du client; - un des caractères ne doit pas être répété trop souvent; - le mot de passe et sa confirmation doivent être identiques.

3. Vérification des connexions à *Entrust* et au répertoire

Les renseignements ci-après permettent de vérifier l'adresse du serveur d'*Entrust* et du serveur de répertoire dans le fichier « Entrust.ini », lequel se trouve dans le répertoire « Windows » ou « Winnt ». Les adresses exactes sont les suivantes :

Fichier « Entrust.ini »

Les renseignements qui suivent permettent de vérifier les adresses figurant dans le fichier « Entrust.ini » et de les modifier, s'il y a lieu.

Adresses en environnement de production

- Pour un accès par Internet : Server=rep.infocles.justice.gouv.qc.ca+389
  Authority=gc.infocles.justice.gouv.qc.ca+829
- Pour un accès par le RETEM[1] : Server=rep.infocles.justice.gouv.qc.ca+389
  Authority=gc.infocles.justice.gouv.qc.ca+829

Adresses en environnement d'essais

- Pour un accès par Internet : Server=rep.rodage.infocles.justice.gouv.qc.ca+389
  Authority=gc.rodage.infocles.justice.gouv.qc.ca+829
- Pour un accès par le RETEM : Server=rep.rodage.infocles.justice.qc+389
  Authority=gc.rodage.infocles.justice.qc+829

Ports 389 et 829

Pour vérifier si les ports 389 et 829 sont ouverts dans les deux sens, entrer les commandes suivantes :

Environnement de production

- Pour tester la connexion Internet : telnet rep.infocles.justice.gouv.qc.ca 389
  telnet gc.infocles.justice.gouv.qc.ca 829
- Pour un accès par le RETEM : telnet rep.infocles.justice.qc 389
  telnet gc.infocles.justice.qc 829

Environnement des essais

- Pour tester la connexion Internet : telnet rep.rodage.infocles.justice.gouv.qc.ca 389
  telnet gc.rodage.infocles.justice.gouv.qc.ca 829
- Pour un accès par le RETEM : telnet rep.rodage.infocles.justice.qc 389
  telnet gc.rodage.infocles.justice.qc 829

Lorsque le message d'erreur « Échec de la connexion » s'affiche, communiquer avec les spécialistes en télécommunication du ministère ou de l'organisme.

Si la connexion ne fonctionne toujours pas, communiquer avec le Centre d'assistance technologique du Service de certification du ministère de la Justice.

[1] Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise.